

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL					Vigencia:30 de marzo de 2026
CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN Pública					Versión: 05
OBJETIVO	Garantizar a la ciudadanía y a los grupos de interés el acceso oportuno y de calidad a los trámites, servicios e información Pública del IDPC, mediante un relacionamiento transparente a través de todos los canales de atención, con el fin de satisfacer sus necesidades, fortalecer la confianza institucional y dar cumplimiento a la normatividad vigente.			LÍDER DEL PROCESO	Subdirector(a) de Gestión Corporativa
ALCANCE	El proceso inicia con la identificación de los compromisos institucionales y sectoriales derivados del Plan Distrital de Desarrollo; comprende la formulación de la Ruta Estratégica de Relacionamiento, la definición de manuales y protocolos de atención, así como la implementación de acciones en materia de transparencia y acceso a la información Pública bajo el marco del MIPG. Incluye la gestión de los canales de atención, el seguimiento a los planes, la medición de la experiencia y satisfacción ciudadana, y finaliza con la generación de insumos para la toma de decisiones y la mejora continua del proceso.			DEPENDENCIA:	Subdirección de Gestión Corporativa
TIPO DE PROCESO	Estratégico	INSTRUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO:	Matriz de indicadores, Matriz de riesgos, Plan Operativo Anual del proceso, Planes Institucionales, Nomograma, Plan de Mejoramiento (interno/externo), Listado Maestro de Documentos		
CADENA DE VALOR					
GRUPOS DE VALOR/PROVEEDORES	ENTRADAS (Insumos)	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS (Productos y Servicios)	GRUPO DE VALOR/USUARIO (CLIENTE)
Congreso de la República de Colombia	Normatividad vigente: Leyes, decretos	P	Identificar los lineamientos normativos a nivel nacional y distrital para la formulación de la Ruta Estratégica de Relacionamiento de Atención a la Ciudadanía, la Transparencia y el Acceso a la Información Pública.	Normograma Documentos del Sistema Integrado de Gestión que requieran ser actualizados: manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Procuraduría General de la Nación	Directivas, Circulares, Resoluciones, Conceptos	P	Identificar los lineamientos normativos a nivel nacional y distrital para la formulación de la Ruta Estratégica de Relacionamiento de Atención a la Ciudadanía, la Transparencia y el Acceso a la Información Pública.	Normograma Documentos del Sistema Integrado de Gestión que requieran ser actualizados: manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Veeduría Distrital	Guías, manuales, Circulares preventivas, lineamientos	P	Identificar los lineamientos normativos a nivel nacional y distrital para la formulación de la Ruta Estratégica de Relacionamiento de Atención a la Ciudadanía, la Transparencia y el Acceso a la Información Pública.	Normograma Documentos del Sistema Integrado de Gestión que requieran ser actualizados: manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Concejo de Bogotá	Normatividad vigente: Acuerdos Distritales	P	Identificar los lineamientos normativos a nivel nacional y distrital para la formulación de la Ruta Estratégica de Relacionamiento de Atención a la Ciudadanía, la Transparencia y el Acceso a la Información Pública.	Normograma Documentos del Sistema Integrado de Gestión que requieran ser actualizados: manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Alcaldía Mayor de Bogotá	Normatividad vigente: Decretos, Directivas, Circulares, Resoluciones, Lineamientos en materia de Políticas Distritales (Documentos CONPES), Guías, Manuales.	P	Identificar los lineamientos normativos a nivel nacional y distrital para la formulación de la Ruta Estratégica de Relacionamiento de Atención a la Ciudadanía, la Transparencia y el Acceso a la Información Pública.	Normograma Documentos del Sistema Integrado de Gestión que requieran ser actualizados: manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Resoluciones, Manuales, Lineamientos, Guías, Políticas, Protocolos	P	Identificar los lineamientos normativos a nivel nacional y distrital para la formulación de la Ruta Estratégica de Relacionamiento de Atención a la Ciudadanía, la Transparencia y el Acceso a la Información Pública.	Normograma Documentos del Sistema Integrado de Gestión que requieran ser actualizados: manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Manual Operativo del MIPG, Lineamientos, Guías, Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG), Conceptos Técnicos	P	Identificar los lineamientos normativos a nivel nacional y distrital para la formulación de la Ruta Estratégica de Relacionamiento de Atención a la Ciudadanía, la Transparencia y el Acceso a la Información Pública.	Normograma Documentos del Sistema Integrado de Gestión que requieran ser actualizados: manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Departamento Nacional de Planeación (DNP)	Documentos CONPES, Manuales, Lineamientos, Guías, Metodologías, Protocolos	P	Identificar los lineamientos normativos a nivel nacional y distrital para la formulación de la Ruta Estratégica de Relacionamiento de Atención a la Ciudadanía, la Transparencia y el Acceso a la Información Pública.	Normograma Documentos del Sistema Integrado de Gestión que requieran ser actualizados: manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)	Resoluciones, circulares externas, conceptos jurídicos, Guías	P	Identificar los lineamientos normativos a nivel nacional y distrital para la Protección de Datos Personales	Normograma Documentos del Sistema Integrado de Gestión que requieran ser actualizados: Políticas, manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL					Vigencia:30 de marzo de 2026
CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN Pública					Versión: 05
Secretaría de Cultura Recreación y Deporte	Plan Estratégico Sectorial	P	Identificar los lineamientos normativos a nivel nacional y distrital para la formulación de la Ruta Estratégica de Relacionamiento de Atención a la Ciudadanía, la Transparencia y el Acceso a la Información Pública.	Normograma Documentos del Sistema Integrado de Gestión que requieran ser actualizados: manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Secretaría Distrital de Planeación (SDP)	Lineamientos, Guías, Manuales, Metodologías, Documentos CONPES	P	Identificar los lineamientos normativos a nivel nacional y distrital para la formulación de la Ruta Estratégica de Relacionamiento de Atención a la Ciudadanía, la Transparencia y el Acceso a la Información Pública.	Normograma Documentos del Sistema Integrado de Gestión que requieran ser actualizados: manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Secretaría de Transparencia	Documentos CONPES, Manuales, Lineamientos, Guías, Índices, Protocolos	P	Identificar los lineamientos normativos a nivel nacional y distrital para la formulación de la Ruta Estratégica de Relacionamiento de Atención a la Ciudadanía, la Transparencia y el Acceso a la Información Pública.	Normograma Documentos del Sistema Integrado de Gestión que requieran ser actualizados: manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	Resultados de gestión del IDPC	P	Realizar la programación de actividades para desarrollar el proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia	Ruta Estratégica de Atención a la Ciudadanía o Plan Operativo Anual (POA) del proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia Plan de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Dirección General	Plan Estratégico Institucional IDPC	P	Realizar la programación de actividades para desarrollar el proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia	Ruta Estratégica de Atención a la Ciudadanía o Plan Operativo Anual (POA) del proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia Plan de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Todos los procesos	Planes institucionales formulados	P	Alinear con los procesos las acciones transversales para la formulación de los Planes Institucionales y proyectos de inversión de acuerdo con los lineamientos definidos en el Plan Estratégico Institucional y la normatividad vigente para cada caso	Ruta Estratégica de Atención a la Ciudadanía o Plan Operativo Anual (POA) del proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia Plan de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Todos los procesos	Manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos formatos y demás documentos de apoyo	H	Brindar atención oportuna y de calidad a los trámites, servicios e información Pública del IDPC, mediante un relacionamiento transparente en todos los canales de servicio dispuestos, conforme los protocolos establecidos.	Matrices de atención Encuestas de Satisfacción	Ciudadanía y grupos de interés
Procesos Misionales Departamento Administrativo de la Función Pública Alcaldía Mayor de Bogotá	Plataformas, manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos formatos y demás documentos de apoyo	H	Registrar y mantener actualizada la información de los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), en el portal de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá y en la página Web del IDPC, y demás canales dispuestos para tal fin de acuerdo con la normativa vigente	Registro SUIT Portal Web Portal de Trámites y Servicios Alcaldía Mayor de Bogotá	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Secretaría General
Secretaría de Transparencia Procuraduría General de la Nación Dirección General IDPC	Plataformas, manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos formatos y demás documentos de apoyo	H	Implementar las Políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública al interior del Instituto, de acuerdo con los parámetros técnicos y normativos establecidos.	Secciones sitio IDPC relacionadas con transparencia y acceso a la información Pública ajustadas y actualizadas Resultados medición ITA	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Todos los procesos	Normatividad vigente Información y documentos	H	Revisar y aprobar la Publicación de información en el botón de transparencia con los insumos remitidos por las diferentes dependencias del IDPC.	Secciones sitio IDPC relacionadas con transparencia y acceso a la información Pública ajustadas y actualizadas Resultados medición ITA	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Alcaldía Mayor de Bogotá Veeduría Distrital Dirección General Todos los procesos Ciudadanía y Grupos de Interés	Sistema de Información de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha Sistema de Gestión Documental Plataformas, manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos formatos y demás documentos de apoyo	H	Recepcionar, registrar, analizar, tipificar y asignar las PQRSD que ingresen a través de los canales de atención	Sistemas de Gestión Documental Matriz de Registro de PQRSD Informes de PQRSD Boletines de Acceso a la Información Pública	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Dirección General Todos los procesos Ciudadanía y Grupos de Interés	Plataformas, manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos formatos y demás documentos de apoyo	H	Elaborar y brindar lineamientos en cumplimiento de la Política de Protección de Datos Personales	Normograma Política, manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública	Políticas, manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	H	Actualizar los documentos del proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública	Normograma Política, manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL					Vigencia: 30 de marzo de 2026
CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA					Versión: 05
Departamento Administrativo de la Función Pública Alcaldía Mayor de Bogotá Dirección General Todos los procesos Ciudadanía y Grupos de Interés	Normatividad vigente Leyes, decretos, normas, manuales, protocolos, lineamientos e Instructivos. Necesidades de la ciudadanía	V	Medir el Índice de satisfacción ciudadana, a través de la aplicación de instrumentos de recolección de información y elaborar los informes de resultados, generando recomendaciones para la mejora continua.	Formatos de encuesta diligenciados Informes de satisfacción Publicación de resultados	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Procuraduría General de la Nación Departamento Administrativo de la Función Pública Veeduría Distrital Alcaldía Mayor de Bogotá Dirección General Todos los procesos Ciudadanía y Grupos de Interés	Normatividad vigente Leyes, decretos, normas, plataformas, manuales, protocolos, lineamientos e Instructivos.	V	Evaluar el nivel de madurez en la implementación del Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía y las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, mediante el análisis de los resultados obtenidos en los Índices ITA, ITB, INCIDE y FURAG.	Informes de resultados ITA, ITB, INCIDE y FURAG.	Procuraduría General de la Nación Departamento Administrativo de la Función Pública Veeduría Distrital Alcaldía Mayor de Bogotá Dirección General Todos los procesos Ciudadanía y Grupos de Interés
Veeduría Distrital Alcaldía Mayor de Bogotá Dirección General Todos los procesos Ciudadanía y Grupos de Interés	Normatividad vigente Leyes, decretos, normas, plataformas, manuales, protocolos, lineamientos e Instructivos.	V	Analizar los resultados de la gestión de PQRSD mediante los informes de calidad emitidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de gestionar alertas tempranas y asegurar el cumplimiento de los términos legales establecidos para los derechos de petición.	Informes de Calidad Alertas de Seguimiento	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública	Programa de Transparencia y Ética Pública Plan Operativo Anual Indicadores Matriz de Riesgos	V	Evaluar la eficacia de los instrumentos de gestión del proceso mediante el reporte oportuno de avances y el seguimiento riguroso al cumplimiento de metas, garantizando la transparencia y el acceso efectivo a la información Pública.	Informes de seguimiento de los Planes Institucionales	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública	Solicitudes de modificación	A	Realizar los ajustes correspondientes al Modelo y a los documentos relacionados con la Atención a la Ciudadanía y la Transparencia y Acceso a la Información Pública del IDPC	Planes de Mejoramiento del Proceso Política, manuales, procedimientos, guías, protocolos, instructivos, formatos y demás documentos de apoyo	Alta Dirección Todos los procesos Ciudadanía y grupos de interés
CONTROL DE CAMBIOS					
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS INTRODUCIDOS		TIPO DE CAMBIO	ORIGEN
30/12/2013	0	Creación del documento			
30/10/2017	1	Actualización y modificación del Proceso		Mejora	
31/07/2019	2	Actualización general de la caracterización en el cual se excluye el procedimiento de correspondencia que se traslada al proceso de gestión documental; actualización de formato.		Mejora	Resultado de revisión y autocontrol
9/02/2023	3	Actualización general de la caracterización en el cual se incluye la política de transparencia, acceso a información Pública y lucha contra la corrupción		Mejora	Requerimiento FURAG
14/12/2023	4	Actualización de la caracterización y ajuste del nombre del proceso dada la inclusión de la política de transparencia, acceso a información Pública y lucha contra la corrupción.		Mejora	Resultado de revisión y autocontrol
30/03/2026	5	Actualización de la caracterización, ajuste en objetivo, alcance, cadena de valor. Así como adaptación a criterios de accesibilidad.		Mejora	Auditoría o informe ente externo
CRÉDITOS					
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	
Nombre: Sandra Catalina Bustos González		Nombre: Paulo César Ávila Cantor		Nombre: Paulo César Ávila Cantor	
Cargo o Rol: Profesional contratista - Subdirección de Gestión Corporativa		Cargo o Rol: Subdirector de Gestión Corporativa		Cargo o Rol: Subdirector de Gestión Corporativa	

Documento de aprobación: Memorando interno con N° radicado 20265100064133 del 18-03-2026